

# Un año de redes sociales, ¿Y ahora qué? El modelo HSJD

Júlia Cutillas Ureba  
Social Media Manager del Hospital Sant Joan de Déu

Jornada #hcsmeuES  
Barcelona, 1 de Abril 2011

# El Hospital Sant Joan de Déu es...



- ✓ Hospital materno infantil
- ✓ Centro universitario
- ✓ Grupo sanitario privado sin ánimo de lucro
- ✓ Concertado con el sistema público

## Donde surge la idea del “Hospital Líquido”, que se traduce en...

- Las actividades van más allá de las paredes del edificio hospitalario.
- La filosofía de trabajo se puede expresar en tres conceptos:

1

**Facilitador**

Un hospital que favorece que, en todos los casos en que sea posible, *“se desplacen los bits y no los átomos”*.

2

**Abierto**

Un hospital que fomenta la conversación con sus clientes y que les escucha.

3

**Transparente**

Un hospital que publica sus resultados clínicos y las opiniones de sus clientes, para responder mejor a sus expectativas.

El Hospital Líquido es un concepto que se apoya en varios elementos para conseguir alcanzar sus objetivos de ir más allá del edificio hospitalario. Uno de ellos son la **Redes sociales**.

Web



Email



Medical devices



Mobile devices



Móvil



El Hospital Líquido

Redes sociales



Telemedicina



Teléfono



# La Redes sociales se integran en la estrategia global del centro

## E-HEALTH

### TELE-ASISTENCIA

- Consulta *online*
- Tele-consulta
- Tele-rehabilitación
- Tele-monitorización
- Segunda opinión

### TELE-MEDICINA

- Servicios
- ReToc (RetCam)

## REDES SOCIALES



## PORTALES TEMÁTICOS



## ESPACIOS VIRTUALES

### E-LEARNING



WEBCASTING  
Aula de Pediatría

ESPACIOS DE  
TRABAJO  
COMPARTIDOS



# El modelo HSJDBCEN en las Redes sociales- Objetivos

- Impulsar un **nuevo modelo de prestación asistencial**, en el que el paciente sea más co-responsable de su salud, ofreciendo contenidos contrastados y de calidad.
- Obtener ***feedback*** (tanto positivo como negativo) de nuestros pacientes y sus familias y profesionales.
- Incrementar el **valor de marca** de la institución.



# El modelo HSJDBCN en las Redes sociales- Canales

## El Hospital en las redes sociales



### WIKIPEDIA

- HSJD Institucional: [http://es.wikipedia.org/wiki/Hospital\\_Sant\\_Joan\\_de\\_Déu\\_Barcelona](http://es.wikipedia.org/wiki/Hospital_Sant_Joan_de_Déu_Barcelona)



### FACEBOOK

- HSJD Institucional: <http://www.facebook.com/HSJDBCN>.
- Observatorio FAROS: <http://www.facebook.com/ObservatorioFAROS>.
- Cuida'tm: <http://www.facebook.com/cuidam>.
- Cajita solidaria: <http://www.facebook.com/capsetasolidaria>.



### TWITTER

- HSJD Institucional: <http://www.twitter.com/HSJDBCN>.
- HSJD Oferta docente: [http://www.twitter.com/HSJDBCN\\_Aula](http://www.twitter.com/HSJDBCN_Aula).
- Observatorio FAROS: <http://twitter.com/ObsFAROS>.



### YOUTUBE

- Youtube: <http://www.youtube.com/HSJDBCN>.



### VIMEO

- Vimeo: <http://www.vimeo.com/HSJDBCN>.



### FLICKR

- HSJD Institucional: <http://www.flickr.com/photos/hsjdbcn/>.



### SLIDESHARE

- HSJD Institucional: <http://www.slideshare.com/HSJDBCN>.



### BLOGS

- Apadrina un tratamiento: <http://apadrinauntractament.blogspot.com/>.
- Biblioteca de Sant Joan de Déu: <http://bibliosjd.wordpress.com/>.
- Escuela del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona: <http://blocs.xtec.cat/escolasjdbcn/>.

# El modelo HSJDBCEN en las Redes sociales- Canales y Públicos

COMUNICACIÓN



REPOSITORIOS



**Facebook** es sobretodo nuestro vehículo de promoción de la salud y corresponsabilidad hacia **familias y embarazadas**, con participación activa de los usuarios.

**Twitter** se perfila más dirigido a **profesionales**.



# El modelo HSJDBCEN en las Redes sociales- Gestión



## **Política de Redes Sociales del Hospital Sant Joan de Déu - Barcelona**

El Hospital Sant Joan de Déu (HSJD) establece la presente política en referencia a su presencia digital en las redes sociales. Esta política está pensada para asegurar una buena experiencia para todos. Recomendamos su lectura antes de participar en estos espacios.

La política de redes sociales del HSJD abarca dos ámbitos diferenciados:

**A. Uso institucional de las redes sociales,** donde se definen los objetivos, compromisos y normas de participación que se aplicarán en la gestión de estos espacios, tanto por parte del centro como de sus profesionales cuando intervengan en nombre del HSJD.

**B. Uso personal de las redes sociales,** donde se establecen algunos consejos y recomendaciones a los profesionales del centro cuando intervengan en las redes sociales (no necesariamente en los espacios digitales del HSJD) desde sus perfiles personales.

**Política de Redes Sociales:  
compromisos y recomendaciones a  
nivel institucional y personal.  
Somos el 1º hospital a nivel  
europeo en publicarla.**

- **Gestión de la participación:** incorporación del SM a los canales ya existentes.



# ¿Qué nos falta por hacer? Retos de futuro



Difundir la cultura de redes en el HSJD e implicar a familias en el cuidado del niño (sano y enfermo) y la embarazada.

Favorecer el cambio entre nuestros profesionales hacia el 2.0 e impulsar dinámicas internas que les ayuden en su labor as



Medir nuestros resultados para mejorar.



Seguro que muchas cosas más...



## Lecciones aprendidas

- **Desterrar el uso sólo “lúdico”** de las Redes sociales requiere mucha pedagogía (interna y externa). Los **buenos contenidos son la base** de todo.
- Los contenidos pueden ser buenos, pero además **deben coincidir con la práctica asistencial de tus profesionales**, todo es uno.
- Nuestro público puede ser muy crédulo o muy desconfiado, es nuestro trabajo imprimir el **“sello de calidad”** en nuestros contenidos y velar por su veracidad.
- El/La responsable de redes sociales (**Social Media Manager**) es la **voz de la institución** en este medio, así que debe conocerla bien, y trabajar estrechamente con todos los departamentos y servicios.
- Esto de las redes da **más trabajo del que parece** 😊

## Contacto

- Twitter:

@juliacutillas

- Email:

[jcutillas@hsjdbcn.org](mailto:jcutillas@hsjdbcn.org)

- HSJDBCEN:

[http://www.hsjdbcn.org/portal/es/web/xarxes\\_socials](http://www.hsjdbcn.org/portal/es/web/xarxes_socials)

**Muchas gracias por su atención**